UPUTE ZA DEESKALACIJU

https://www.safewards.net/interventions/talk-down

SAMOKONTROLA I PRIBRANOST

- Ponašajte se smireno i samopouzdano. Ne pokazujte strah, podložnost ili pokornost.
- Ruke nemojte držati prekrižene, neka vam budu spuštene uz tijelo, a dlanovi otvoreni.
- Opustite lice, nemojte se mrštiti ili nabirati usne.
- Govorite bez nesigurnosti i oklijevanja.
- Duboko dišite i usredotočite se na situaciju.
- Tijelo neka vam bude opušteno, ruke nemojte držati na kukovima ili u džepovima, nemojte mahati rukama upirati prstom ni dodirivati osobu.
- Pokreti neka vam budu polagani i blagi.
- Nemojte prijetiti niti davati lažna obećanja.
- Ne osuđujte, ne kritizirajte, ne pokazujte razdraženost, frustriranost ili ljutnju, ne odgovarajte na provokaciju. Ne shvaćajte ponašanje pacijenta osobno.
- Nemojte se prepirati ili govoriti pacijentu da je on u krivu, a vi u pravu.
- Nemojte se braniti ni opravdavati.
- Nemojte reagirati na grdnje i vrijeđanje koje vam pacijent upućuje, ignorirajte ih ili se djelomično s njima složite.
- Unaprijed pripremite odgovore na tipične uvrede.
- Sve dok surađuje dopustite pacijentu da sačuva obraz tako da ima posljednju riječ.

ODREDITE GRANICE

- Udaljite se od ostalih ljudi – onih koji su prisutni ili su u opasnosti.
- Odmaknite se na mirno mjesto, zamolite pacijenta da stanete ustranu.
- Ponudite osobi da sjedne.
- Osigurajte pomoć / plan podrške za vašu sigurnost.
- Zadržite fizičku distancu između vas i pacijenta.

RAZJASNITE

- Pitajte što se događa, upotrebljavajte otvorena pitanja.
- Razjasnite nedoumice.
- Oslovljavajte pacijenta imenom i prezimenom.
- Pomozite pacijentu da se orijentira s obzirom na vrijeme, prostor i ljude oko njega.
- Govorite jasno, recite tko ste, podsjetite na postojeći terapijski odnos, ponudite pomoć.
- Kad pacijent kaže što želi, kratko pričekajte prije nego vi počnete govoriti.
- Parafrazirajte, provjerite jeste li razumjeli što je pacijent rekao.

PRONAĐITE RJEŠENJE

- Zatražite/zamolite ljubazno, ne zapovijedate i ne budite autoritativni.
- Navedite razloge, objasnite pravila i na čemu se zasnivaju. Budite iskreni, priznajte mogućnost pogreške (ili se čak složite da nije pravedno što se događa).
- Dajte osobi priliku da se smiri.
- Apelirate na osobnoj razini, podsjetite pacijenta na ranije dogovoreni plan postupanja.
- Prihvatite prigovor, ispričajte se, promijenite svoj odnos sukladno prigovoru.
- Ukratko navedite posljedice različitih načina postupanja.
- Ponudite opcije i alternative, ali odluku ostavite pacijentu.
- Budite fleksibilni, pregovarate, izbjegnite nadmetanja za moć, nagodite se.
- Pitajte pacijenta ima li još nešto što možete učiniti ili reći što bi njemu olakšalo suradnju, zadržite pozitivan ton.

POŠTOVANJE I EMPATIJA

- Pokažite zanimanje, brigu, neka izraz vašega lica bude u skladu s vašim riječima.
- Neka ton vašega glasa izražava vašu brigu i zainteresiranost.
- Slušajte pacijenta s namjerom da ga čujete, uvažite osjećaje i potrebe, budite suosjećajni.
- Uzmite vremena da saslušajte pacijenta, budite strpljivi i ne požurujte ga dok govori.
- Ne nadvikujte se s pacijentom – pričekajte dok uzima dah.
- Uspostavite kontakt očima vodeći računa da izbjegnete konfrontaciju.
- Nadiđite sebe i svoj način razmišljanja kako biste mogli razumjeti stajalište pacijenta.
- Pokažite iskrenost, budite autentični.
- Ne govorite pacijentu kako bi se trebao ili ne bi trebao osjećati.
- Nemojte umanjivati, banalizirati ili omalovažavati pacijentovo izražavanje emocija.
- Ne savjetujte i ne naređujte. Izbjegnite obrazac „Da sam na vašem mjestu, ja bih..."
- Ne rugajte se pacijentu i ne ponašate se prema njemu kao prema djetetu.
- Ne osmjehujte se pretjerano jer pacijent to može protumačiti kao poruku vaše superiornosti.
- Odgovorite na svaki upit pacijenta o informacijama, kako god ih sročio.
- Pokažite suosjećanje s osjećajima pacijenta, ne s njegovim nasilnim ponašanjem („Razumijem da ste ljuti, no nije u redu nekoga udariti...").